

受検～受診～受療に関わる医療者等の対応のあり方  
～患者が望む肝炎医療コーディネーターのあるべき姿に関する研究～

研究分担者 米澤敦子 東京肝臓友の会 事務局長

**研究要旨**

【背景】肝炎医療コーディネーターの普及実態については、都道府県で養成や活用にばらつきがみられる。その格差が年々広がっている中で、患者が必要とする真の肝炎医療コーディネーター像を探る。

【方法】現在、活動している都道府県の肝炎医療コーディネーターについて、ヒアリング等患者対象の調査を全国3か所で行い、患者視点による分析を行う。

【結果】全国3か所の患者ヒアリングから「どんな時に、どこで、どのように患者が肝炎医療コーディネーターを必要とするか」を探り、患者の望む肝炎医療コーディネーター像を導き出すことができた。

【結語】ヒアリング等患者調査の実施により実際に患者が望む肝炎医療コーディネーターのあるべき姿を示した。それにより実態との相違点が明確になったほか、肝炎医療コーディネーターの役割、領域も明らかになった。患者調査は今後も継続、実施する。

**A . 研究目的**

肝炎医療コーディネーターの養成は、平成 20 年の厚生労働省「肝炎患者等支援対策事業実施要綱」に基づき行われている。また現在、平成 28 年に改正された「肝炎対策の推進に関する基本的な指針」第 5 ( 2 ) イ「肝炎医療コーディネーターの基本的な役割や活動内容等について、国が示す考え方を踏まえ、都道府県等においてこれらを明確にした上で育成を進めることが重要である」を受け、都道府県において推進されている。その養成、普及の実態については、都道府県においてばらつきがあり、年を追うごとにそのばらつきは地域格差を生んでいる。平成 30 年度 12 月に行われた第 22 回肝炎対策推進協議会での厚労省の報告によると、19 の自治体が肝炎医療コーディネーターの養成や配置を目標に掲げた。もちろん目標

に掲げていない自治体ですすでに十分なコーディネーター養成、活用を行っているところもあるため、現在の自治体の取り組み状況をそのまま示すものではないが、今後肝炎対策に積極的に肝炎医療コーディネーターを活用することを目指す自治体の数と受け取ることができる。

また前述協議会資料において、国は、肝炎医療コーディネーターの配置について「1 人で全ての役割を担うのではなく、様々な領域のコーディネーターがそれぞれの強みを活かして患者をみんなでサポートし、肝炎医療が適切に促進される様に調整（コーディネート）する」とし、その領域とは、保健師、患者会・自治会等、自治体職員、職場関係者、看護師、医師、歯科医師、薬剤師である。とある。

そのような状況において、実際に患者が

肝炎医療コーディネーターに対してどのような印象を持ち、何を望むか、またどのような場所で必要とされるか、その領域に至るまでを探ることが本研究の目的である。

第 22 回 肝炎対策推進協議会 平成 30 年 12 月 17 日 資料 2「肝炎対策の国及び自治体の 取組状況について」より

青森県	肝炎医療コーディネーター設置医療機関割合100%
岩手県	地域肝炎アドバイザー配置の市町村 100%
秋田県	肝炎医療コーディネーターを300人養成するとともに、知識習得のための情報を年4回提供
茨城県	肝炎医療コーディネーターを、全ての肝炎専門医療機関、保健所、市町村へ配置(30-34年度)
栃木県	県内の肝炎専門医療機関におけるコーディネーターの配置率:80%以上
群馬県	肝炎医療コーディネーターの全市町村及び全保健所への設置
埼玉県	肝炎診療連携拠点病院・地区拠点病院における肝炎コーディネーター配置率:100%(29-33年度)
千葉県	コーディネーター研修会の回数:年間2回以上(29-33年度)
神奈川県	肝炎医療コーディネーターの養成:配置500人(30-34年度)
富山県	肝炎医療コーディネーターの養成者数:全所属において増加[2022年度]
福井県	肝炎医療コーディネーターの養成50人
静岡県	活動できる肝炎医療コーディネーターを100人以上養成し、維持する
愛知県	肝炎医療コーディネーター研修を年に1回以上開催、肝炎医療コーディネーターの県内全54市町村配置
京都府	肝炎患者に対し相談支援等を行う人材(肝炎医療コーディネーター)を養成:400人(2023年度)
徳島県	・肝炎医療コーディネーターの役割や活動内容の明確化及び活動サポート体制の構築・プレミアムコーディネーターを新たに養成
香川県	地域肝炎治療コーディネーターを平成33年度までに300人養成する。
愛媛県	肝炎医療コーディネーターの認定者数を増加させる。約300人へ
福岡県	肝炎医療コーディネーターの増加を図る:平成30~35年度までに900人を養成
宮崎県	肝炎医療コーディネーター配置状況:全保健所、全市町村、全肝炎専門・協力医療機関に配置

## B. 研究方法

全国 3 か所（東京都、長野県、埼玉県）で患者会活動を行う患者それぞれ 2、3 名からヒアリングを行い、肝炎医療コーディネーターの意義、配置など患者が求める肝炎医療コーディネーター像を探った。

## C. 研究結果

全国 3 か所の患者ヒアリングから「どんな時に、どこで、どのように患者が肝炎医療コーディネーターを必要とするか」を探り、患者の望む肝炎医療コーディネーター像、コーディネーターの活動に必要な媒体等を導き出すことができた。

## D. 考察

以下が 3 か所の患者ヒアリングの要点である。

### 【東京】

治療時、外来で誰かに声をかけてもらいたくて仕方なかった。

治療時の不安な思いを共有し、治った人の話が聞きたかった。

診察時に、聞きたいことを主治医には

なかなか聞けない現状がある。

相談内容と回答を公開してほしい。みんな参考になると思う。

コーディネーターは万能でなくていい。わからないことをわからないと言ってくれる医療者は信頼できる。

### 【長野】

長野県は薬局でコーディネーター育成を計画、意義は大きく、期待している。治療の際に医療費助成制度について知らず、助成を受けられなかった。

全国の中でも独自に実施されている長野県の給付金事業について教えてほしい。

IFN 治療の辛さや苦しさを理解してもらいたかった。

SVR 後、診察の頻度が下がり不安に陥る患者が多い。

コーディネーターがいることを患者はあまり知らない。

患者会とコーディネーターと一緒に活動することに意義があると思う。

### 【埼玉】

コーディネーターって何ですか？

そもそも誰がコーディネーターなのかわからない。

外来での待ち時間は長いから、コーディネーターについてポスターなどが張ってあれば見る。

医療講演会(市民公開講座)などにコーディネーターが来ているととてもいい。コーディネーターとして薬剤師(調剤薬局)はとても重要である。

自分の主治医が専門医かどうかかわからず、専門医にかかりたいが、どこに専門医がいるかわからない、という患者は意外に多い。

保健所に聞いたが明快な回答がなかつ

た  
以前、治療後に再燃した際、医師に言われた一言で救われたことがある。

東京、長野、埼玉は、治療中、あるいは治療後の患者の不安な思いに寄り添うべく存在がどれだけ必要か、という患者の思いを読み取ることができる。肝炎医療コーディネーターが医療機関の待合室近くで待機してくれれば、という期待につながる。

また、東京のように、患者は多忙な医師に常に気を使い接しており、聞きたいと用意していた質問を、診察時になかなか聞けずに終わってしまうことも多い。そんな時に肝炎医療コーディネーターがすぐそばにいて対応してくれれば、多くの患者が疑問を解消することができる。つまり、肝炎医療コーディネーターに医師との橋渡しを担ってほしいのである。

さらに、長野のように制度について詳しく、またわかりやすく説明してもらえるところを患者は必要としている。肝炎にかかわる制度は、数多くあり内容は複雑でわかりにくい。これを解消できるのは医療機関や保健所等におけるソーシャルワーカーである。

東京は、肝炎医療コーディネーターに対して、肝炎に関する情報すべてを求めている、ということである。何か一つ専門性を持ってもらえばそれで良く、わからないことは自分にはわからないから〇〇さんに尋ねてください、などと対処してもらえばそれでいいのである。例えば治療については医師、看護師のコーディネーター、薬については薬剤師のコーディネーターを紹介する、ということである。

長野、埼玉は、そもそもコーディネーターって誰で、どこにいるのか、という

疑問である。一般の患者にとって肝炎医療コーディネーターは、まだまだ知る人ぞ知る存在であることを、ここで再認識したい。

制度を活用するためには、告知や宣伝が必要で、これは「肝炎についてわからないことは何でも聞いてください」といった主旨の媒体を作成することですぐに解消される。埼玉のように院内の目につく場所に掲示すればよい。

肝炎医療コーディネーターの配置については、前述したように、まず医療機関内、次に長野、埼玉にあるように、薬局である。薬剤師の専門性を、肝炎医療コーディネーターの資質として患者は注目している。肝炎だけでなく他疾患の薬剤を服用する患者は多い。そのような状況で患者の疑問や不安を解消できるのは薬剤師だけである。ただし、一般的な薬局のようにオープンな場での相談は難しいので、可能であれば相談ブースのような場の設置が望まれるところである。

また、埼玉では保健所に触れている。患者は医療費助成の申請等で保健所を訪れることが多い。その際相談を希望する患者も少なくない。

さらに、埼玉のように、医療機関以外で患者が多く集まる場に肝炎医療コーディネーターを配置、医師が対応する医療相談とは異なる、よろず相談のような対応をすることも期待されている。

埼玉のように、「自分の主治医が専門医かどうかを確認したい」、「病院を変えたい」などという医師や病院にかかわる相談は、拠点病院の肝疾患相談センターにはしづらいものである。そのような場合には、患者の肝炎医療コーディネーターの出番である。患者にとって患者からの情報は、多くの場合非常に参考になる。

最終的には長野のように患者会と肝炎医療コーディネーターが協力し合って、患

者のあらゆる質問、疑問に回答することが可能になるのではないか。

## **E . 結論**

全国 3 か所のヒアリングを通して、患者が求める肝炎医療コーディネーター像とその配置について理解を深めることができた。

### **患者が求めるコーディネーターとは**

- ・ 患者に寄り添う存在であること
- ・ 医師との橋渡しを担ってくれること
- ・ 治療、薬剤、制度について詳しく、わかりやすく説明できる専門性を持つこと
- ・ 患者自身であること

以上のうちどれかに当てはまればよい。

### **コーディネーターの配置については**

- ・ 拠点病院をはじめとする医療機関
- ・ 薬局、保健所

以上が望まれる、ということがわかった。